



AGENZIA NAZIONALE
SICUREZZA SUL LAVORO

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

*Redatta in base al modello Allegato "A" del "Disciplinare per l'Accreditamento dei
Soggetti che erogano attività di Formazione e di Orientamento nella Regione Abruzzo"*

Edizione 1



ISO 45001:2018



9001:2015



MEPA

acquisti@mepe.it

procedura di affidamento
basata su criteri di qualità e prezzo



CONFINDUSTRIA



Via Saline, 27
Montesilvano (PE)



+39 085 4685704



amministrazione@626point.it



www.ansl.it

SOMMARIO

1. PREMESSA.....	3
2. PRESENTAZIONE.....	3
3. LIVELLO STRATEGICO	4
3.1 Politica della qualità (mission, obiettivi ed impegni).....	4
3.2 Modalità e strumenti di diffusione della politica della qualità.....	5
4. LIVELLO ORGANIZZATIVO	6
4.1 Aree di attività e servizi offerti.....	6
4.1.1 Mix di prodotto/servizio.....	6
4.1.2 Tipologie di committenti e beneficiari.....	7
4.2 Dotazione di risorse professionali.....	7
4.3 Dotazione di risorse logistico-strumentali.....	8
4.4 Dichiarazione di impegno	9
5. LIVELLO OPERATIVO	9
6. LIVELLO PREVENTIVO.....	11
6.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari.....	11
7. CONDIZIONI DI TRASPARENZA.....	12
7.1 Validazione della Direzione e del Responsabile del Processo di gestione della qualità.....	12
7.2 Modalità di diffusione al pubblico e revisione periodica.....	12
8. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI.....	13



ISO 45001:2018



9001:2015



MEPA
acquisti in rete po.f

mercato pubblico
certificata da ANSL



CONFINDUSTRIA



Via Saline, 27
Montesilvano (PE)



+39 085 4685704



amministrazione@626point.it



www.ansl.it

1. PREMESSA

Il presente documento, denominato “Carta di Qualità dell’Offerta Formativa” è stato adottato da Agenzia Nazionale Sicurezza sul Lavoro S.r.l. in ottemperanza ai requisiti di cui all’Allegato “A” del “Disciplinare per l’Accreditamento dei Soggetti che erogano attività di Formazione e di Orientamento nella Regione Abruzzo”.

La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema dei committenti/beneficiari gli impegni che l’organismo di formazione assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei propri servizi formativi. Tali impegni si articolano in quattro dimensioni principali:

- **Strategica** (politica della qualità).
- **Organizzativa**: (predisposizione ed erogazione dell’offerta).
- **Operativa**: (obiettivi e standard specifici).
- **Preventiva**: (dispositivi di garanzia dei committenti/beneficiari).

Gli impegni riportati nel presente documento si applicano sia alle attività formative finanziate con risorse pubbliche sia a quelle erogate su base privata.

Questa Carta di Qualità si integra in un sistema più ampio, mirato a garantire l’eccellenza nei processi di progettazione ed erogazione dei servizi formativi. La pubblicazione della Carta rappresenta un atto di trasparenza verso tutti gli stakeholder, confermando la capacità dell’Agenzia Nazionale Sicurezza sul Lavoro di rispondere alle esigenze crescenti della società attraverso un costante miglioramento della qualità.

2. PRESENTAZIONE

Agenzia Nazionale Sicurezza sul Lavoro è una società di consulenza integrata che nasce nel 2006 a Montesilvano-Abruzzo dalla ultraventennale esperienza maturata dal Dott. Paolo Di Lorenzo nel settore della sicurezza sul lavoro. I progetti e le idee che sviluppiamo prendono forma grazie al



nostro team, composto da professionisti del settore, tecnici specializzati, ingegneri, tecnici della prevenzione, docenti abilitati e medici competenti. Tra i principali servizi offerti, riconosciamo alla formazione particolare rilevanza, tanto da avere come obiettivo il raggiungimento dell'eccellenza in tale ambito.

L'esperienza pluriennale nel settore ci ha consentito di sviluppare programmi formativi innovativi e personalizzati, mirati a soddisfare le esigenze specifiche dei clienti.

Grazie alla nostra flessibilità e alla capacità di adattarci rapidamente alle mutevoli esigenze del mercato, siamo convinti di poter offrire un contributo significativo al panorama della formazione professionale. La nostra aspirazione è quella di diventare un punto di riferimento nel settore, contribuendo all'innovazione e alla crescita delle competenze negli ambiti in cui operiamo.

3. LIVELLO STRATEGICO

3.1 Politica della qualità (mission, obiettivi ed impegni)

La nostra missione è orientata alla valorizzazione e allo sviluppo del capitale umano, riconoscendo nelle persone la risorsa fondamentale per il progresso e la crescita aziendale.

Per questo, crediamo fermamente nell'importanza della formazione quale strumento fondamentale per il potenziamento e l'arricchimento delle capacità individuali e collettive.

Il raggiungimento della mission passa attraverso il soddisfacimento dei seguenti obiettivi:





AGENZIA NAZIONALE
SICUREZZA SUL LAVORO



ISO 45001:2018



9001:2015



Licenza 0162 del 27/09/2019

MEPA

acquisti pubblici



CONFINDUSTRIA

1. individuazione delle esigenze attuali del mercato e captazione di quelle latenti in termini di gap di competenze;
2. erogazione di corsi specifici e mirati per colmare il divario tra le competenze richieste dal mercato e quelle possedute dai singoli individui, assicurando livelli costanti di qualità;
3. ottimizzazione dell'esperienza formativa attraverso l'implementazione costante di miglioramenti nei metodi didattici, nella tecnologia e nelle risorse, garantendo un'esperienza formativa all'avanguardia e orientata al successo dei discenti;
4. soddisfacimento delle aspettative dei nostri interlocutori;
5. collaborazione con partner scelti con attenzione per identificare e coinvolgere le eccellenze del territorio, promuovendo sinergie che arricchiscano l'offerta formativa complessiva;
6. sviluppo delle sinergie con il mercato creando e nutrendo connessioni significative con le aziende, le istituzioni e altre entità del territorio, favorendo partnership strategiche così da garantire una formazione allineata alle reali esigenze del settore;
7. promozione attiva della diffusione della cultura formativa trasmettendo ai nostri interlocutori i valori fondamentali che permeano le nostre attività formative.

Agenzia Nazionale Sicurezza sul Lavoro garantisce il coinvolgimento attivo delle proprie risorse umane nella realizzazione di questi obiettivi, monitorando costantemente i risultati e promuovendo il miglioramento continuo.

3.2 Modalità e strumenti di diffusione della politica della qualità

Per assicurare la comprensione e l'attuazione della politica della qualità, l'organizzazione adotta i seguenti strumenti e modalità:



Via Saline, 27
Montesilvano (PE)



+39 085 4685704



amministrazione@626point.it



www.ansl.it

- **Comunicazione interna:** Organizzazione di riunioni periodiche informative e formative rivolte a tutti i livelli dell'organizzazione.
- **Accesso diretto ai documenti:** Distribuzione della "Carta di Qualità dell'Offerta Formativa" a tutte le risorse interne.
- **Visibilità pubblica:** Pubblicazione della Carta sul sito web aziendale e affissione nelle bacheche aziendali e nell'aula didattica e laboratorio.
- **Audit operativo:** Svolgimento di verifiche periodiche per garantire che la politica della qualità sia compresa e applicata efficacemente da tutto il personale.

Questi strumenti assicurano la diffusione capillare della politica della qualità, rafforzandone l'integrazione nella cultura aziendale.

4. LIVELLO ORGANIZZATIVO

4.1 Aree di attività e servizi offerti

4.1.1 Mix di prodotto/servizio.

Agenzia Nazionale Sicurezza sul Lavoro opera nelle seguenti aree di attività:

A. Formazione professionale.

a) Formazione superiore

La formazione superiore comprende la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50 del D.lgs. 10/09/2003 n. 276.

b) Formazione continua

La formazione continua comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e a adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché



ISO 45001:2018



9001:2015



MEPA

acquisti pubblici

partecipazioni
in società a partecipazione



CONFINDUSTRIA



Via Saline, 27
Montesilvano (PE)



+39 085 4685704



amministrazione@626point.it



www.ansl.it

la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del D.lgs. 10/09/2003 n. 276.

B. Servizi in materia di salute e sicurezza sugli ambienti di lavoro.

- a) Sicurezza sul lavoro
- b) Cantieristica
- c) Sistemi di gestione
- d) Formazione
- e) Controlli e verifiche
- f) Progettazione e certificazione
- g) Finanziamento
- h) Facility Management
- i) Direttiva Macchina
- j) Privacy
- k) Ambiente
- l) Igiene degli alimenti
- m) Sicurezza eventi
- n) Servizi Sanitari

4.1.2 Tipologie di committenti e beneficiari.

I committenti di Agenzia Nazionale Sicurezza sul Lavoro sono:

- Regione Abruzzo;
- amministrazioni comunali e provinciali;
- imprese del territorio e loro raggruppamenti;
- singoli privati.

I beneficiari dei servizi sono:

- personale di aziende;
- singoli privati.

4.2 Dotazione di risorse professionali



Con l'obiettivo di assicurare un alto standard nella qualità dei servizi forniti, l'Agenzia Nazionale Sicurezza sul Lavoro fa uso di risorse dotate di competenze professionali avanzate per svolgere le attività di analisi dei fabbisogni, progettazione, erogazione, docenza e tutoraggio. La società si avvale di collaborazioni esterne in relazione a specifiche esigenze relative alle attività formative. I criteri utilizzati per la selezione dei professionisti che collaborano con l'azienda sono quelli della competenza e dell'esperienza maturata nel settore di riferimento.

Le funzioni impiegate nelle iniziative formative sono le seguenti:

- Direttore (Dott. Paolo Di Lorenzo).
- Responsabile della gestione Economica-Amministrativa (Dott.ssa Jennifer Delli Rocili).
- Responsabile dell'analisi dei fabbisogni, della progettazione e dell'erogazione dei servizi (Dott. Daniele Mantini).

4.3 Dotazione di risorse logistico-strumentali.

Le risorse logistico-strumentali sono conformi ai requisiti previsti dalla normativa vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Gli spazi adibiti all'erogazione del servizio di formazione sono i seguenti:

- direzione;
- amministrazione;
- segreteria;
- presidio dell'erogazione dei servizi;
- accoglienza dell'utenza;
- servizi igienici;
- aula didattica;
- aula laboratorio.

La dotazione infrastrutturale è, invece, costituita da:

- una linea telefonica di rete fissa;
- un numero di telefonia mobile del Direttore;





AGENZIA NAZIONALE
SICUREZZA SUL LAVORO

- indirizzo PEC ed e-mail;
- connessione ad Internet;
- sito web attivo ed accessibile in cui sono riportati i recapiti, anche telefonici;
- attrezzature e apparecchiature di processo sia hardware che software (p.c., stampanti e scanner digitale);
- lavagna, scrivania, banchi e sedie.

4.4 Dichiarazione di impegno

Agenzia Nazionale Sicurezza sul Lavoro si impegna a consegnare ai beneficiari, su richiesta, contestualmente alla Carta di Qualità dell'Offerta Formativa, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

5. LIVELLO OPERATIVO

Agenzia Nazionale Sicurezza sul Lavoro ha identificato i fattori di qualità, ovvero quegli elementi fondamentali a presidio della gestione della qualità, sulla base dei bisogni e delle aspettative del sistema committenti/beneficiari. In relazione a ciascun fattore di qualità sono stati poi individuati:

- a) Indicatori: criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare i fattori di qualità.
- b) Standard di qualità: obiettivi di qualità da raggiungere nel tempo indicato in corrispondenza a ciascun fattore di qualità in funzione del relativo indicatore.
- c) Strumenti di verifica: modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committenti e beneficiari.



ISO 45001:2018



ISO 9001:2015



MEPA

acquisti pubblici
regolati e aperti a tutti
secondo l'art. 36 del D.Lgs. n° 50/2013



CONFINDUSTRIA



Via Saline, 27
Montesilvano (PE)



+39 085 4685704



amministrazione@626point.it



www.ansl.it

Nella tabella 1.1 vengono riportati i fattori di qualità adottati, i loro indicatori, gli standard della qualità e gli strumenti di verifica.

Tabella 1.1 Fattori di qualità e loro indicatori

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Analisi di mercato	Numero di analisi del mercato effettuate	> 1 all'anno	Verbale annuale della/e analisi effettuata/e
Tempestività di risposta alla richiesta del committente	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	10 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
Correttezza della progettazione	N° progetti approvati / N° progetti presentati	> 50%	Notifica di approvazione dei progetti
	N° non conformità di progettazione	Nessuna	Rilevamento registro delle non conformità
Attuazione dell'azione formativa	N° di ore utenti rendicontati / N° di ore utenti approvati inizialmente del progetto	> 70%	Valutazione rendiconto approvato
Successo formativo	% allievi che superano le prove finali (allievi che superano le prove finali/allievi ammessi all'esame)	> 90%	Valutazione prove finali



ISO 45001:2018



9001:2015



Licenza 0182 del 27/09/2019

MEPA

acquisti in rete p.a.

mercato pubblico
trasparenza e concorrenza



CONFINDUSTRIA



Via Saline, 27
Montesilvano (PE)



+39 085 4685704



amministrazione@626point.it



www.ansl.it



AGENZIA NAZIONALE
SICUREZZA SUL LAVORO

Soddisfazione del Cliente	Percentuale dei clienti soddisfatti	Somma delle risposte con valutazione 3-4-5, superiore al 75% della somma delle risposte complessive	Questionario di gradimento finale
Professionalità personale docente	% soddisfazione utenti sui docenti	> 70%	Questionario di gradimento finale

6. LIVELLO PREVENTIVO

6.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari.

I dispositivi di garanzia e tutela dei committenti e dei beneficiari sono essenziali per assicurare la qualità dei servizi offerti e per rispondere efficacemente alle esigenze degli utenti. Agenzia Nazionale Sicurezza sul Lavoro utilizza i seguenti dispositivi di garanzia.

a) Rilevazione del feedback:

- **Questionari di valutazione:** distribuzione regolare di questionari anonimi per raccogliere opinioni e valutazioni sulla qualità dei corsi, dei formatori e delle strutture.
- **Interviste individuali:** interviste One-to-One per ottenere feedback più dettagliati e approfonditi da parte dei partecipanti.
- **Sondaggi online:** utilizzo di piattaforme online per creare sondaggi interattivi e raccogliere risposte in modo efficiente.

b) Gestione dei reclami:

- **Procedure chiare:** definizione di procedure chiare e accessibili per presentare reclami, specificando i canali di comunicazione disponibili.
- **Responsabile dei reclami:** designazione di una figura responsabile per la gestione dei reclami, con competenze per risolvere le problematiche in modo tempestivo.



ISO 45001:2018



9001:2015



Licenza 0162 del 27/09/2019

MEPA

acquisti@ansl.it

ANSI - Agenzia Nazionale Sicurezza sul Lavoro



CONFINDUSTRIA



Via Saline, 27
Montesilvano (PE)



+39 085 4685704



amministrazione@626point.it



www.ansl.it

- **Registro dei reclami:** mantenimento di un registro dettagliato dei reclami, indicando le azioni intraprese per risolverli.
- c) **Realizzazione di azioni correttive:**
 - **Analisi dei dati:** analisi sistematica dei feedback e dei reclami per identificare eventuali tendenze o problematiche ricorrenti.
 - **Pianificazione di miglioramenti:** implementazione di azioni correttive mirate, come la formazione supplementare per i formatori o l'aggiornamento delle risorse didattiche.
 - **Monitoraggio continuo:** verifica costante dell'efficacia delle azioni correttive adottate nel tempo.
- d) **Clausole di garanzia per l'utente:**
 - **Trasparenza e completezza:** comunicazione trasparente e completa agli utenti in fase di pubblicizzazione; in fase di offerta formativa documentata; in fase di contatto diretto esplicativo e illustrativo del servizio tenuto dal Responsabile erogazione del servizio; in fase di accoglienza iniziale del corso e in itinere; in fase di rilevamento della soddisfazione dell'utente.

7. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

7.1 Validazione della Direzione e del Responsabile del Processo di gestione della qualità.

La carta della qualità dell'offerta formativa di Agenzia Nazionale Sicurezza sul Lavoro è redatta e riesaminata/validata a cura del Responsabile del Processo di gestione della qualità (Responsabile Qualità) che la sottopone all'approvazione/validazione del Direttore. L'evidenza della validazione è data dall'apposizione della data e della firma da parte di entrambi in calce al presente documento.

7.2 Modalità di diffusione al pubblico e revisione periodica.



La Carta della qualità dell'offerta formativa viene diffusa al pubblico mediante:

- affissione nelle bacheche aziendali, nell'aula didattica e nel laboratorio;
- messa a disposizione degli interessati a visionarla;
- pubblicazione sul sito internet della società;
- invio alla Regione Abruzzo.

La Carta viene sottoposta a riesame con cadenza almeno triennale e resa disponibile sempre nella versione aggiornata nei canali su indicati.

8. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Tabella 2.1 Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

FUNZIONE	AREE DI ATTIVITÀ
Responsabile del processo di direzione	- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio. - Pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative. - Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio. - Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza. - Gestione, valutazione e sviluppo delle risorse umane. - Pianificazione e gestione delle relazioni locali con le Imprese, le Istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali. - Promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura. - Definizione della politica della Qualità inerente tutti i processi. - Ricerca di partnership in ambito europeo, nazionale, regionale, locale.
Responsabile dei processi economico-amministrativi	- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi. - Controllo economico. - Rendicontazione delle spese. - Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento. - Gestione amministrativa del personale. - Gestione degli acquisti e cura dei rapporti con i fornitori.



ISO 45001:2018



9001:2015



CONFINDUSTRIA



Via Saline, 27
Montesilvano (PE)



+39 085 4685704



amministrazione@626point.it



www.ansl.it

Responsabile del processo di analisi dei fabbisogni	- Analisi del fabbisogno di figure e competenze professionali a livello territoriale e settoriale. - Individuazione del fabbisogno formativo. - Definizione gli strumenti più idonei per la diffusione dei risultati e delle attività.
Responsabile del processo di progettazione	- Progettazione di massima e di dettaglio di un'azione formativa. - Progettazione di percorsi individualizzati di formazione e orientamento. - Individuazione delle risorse da impiegare in ciascun'attività di progettazione.
Responsabile del processo di erogazione dei servizi	- Pianificazione del processo di erogazione. - Coordinamento e gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione. - Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza. - Monitoraggio delle azioni e dei programmi. - Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento. - Raccolta dei reclami degli allievi e dei docenti.



ISO 45001:2018



9001:2015



Licenza 0162 del 27/09/2019

MEPA

MEPA

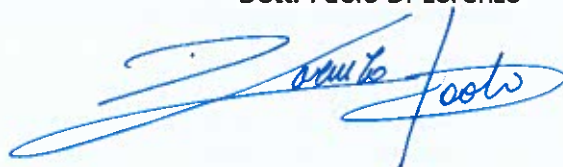


CONFINDUSTRIA

Data prima approvazione: 20/01/2025

Direttore

Dott. Paolo Di Lorenzo



Responsabile del Sistema di

Gestione della Qualità

Sig.ra Elisabetta Maria Breda




Via Saline, 27
Montesilvano (PE)



+39 085 4685704



amministrazione@626point.it



www.ansl.it